

**TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DALAM  
PELAPORAN SURAT PEMBERITAHUAN TAHUNAN MELALUI  
*E-FILING* PADA KPP PRATAMA SURABAYA SAWAHAN**

**LAPORAN TUGAS AKHIR**



Disusun Oleh :

**Juliani Tamara Sari**

**201610190511011**

**PROGRAM STUDI D-III KEUANGAN DAN PERBANKAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

**2019**

**TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DALAM  
PELAPORAN SURAT PEMBERITAHUAN TAHUNAN MELALUI  
*E-FILING* PADA KPP PRATAMA SURABAYA SAWAHAN**

**LAPORAN TUGAS AKHIR**

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai  
Derajat Ahli Madya Ekonomi



Disusun Oleh :

**Juliani Tamara Sari**

**201610190511011**

**PROGRAM STUDI D-III KEUANGAN DAN PERBANKAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

**2019**

## TUGAS AKHIR

### TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DALAM PELAPORAN SURAT PEMBERITAHUAN TAHUNAN MELALUI E - FILING PADA KPP PRATAMA SURABAYA SAWAHAN


oleh :

**Juliani Tamara Sari**

**201610190511011**

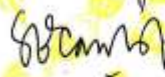
Diterima dan disetujui  
pada tanggal 26 Oktober 2019

Pembimbing I,



**Dr. Idah Zuhroh, M.M.**

Pembimbing II,



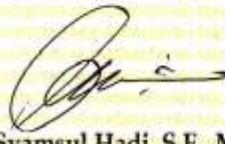
**Dr. Sri Budi Cantika Yuli, S.E., M.M.**

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,



**Dr. Idah Zuhroh, M.M.**

Ketua Program Studi,



**Syamsul Hadi, S.E., M.Si.**

## LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

### TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DALAM PELAPORAN SURAT PEMBERITAHUAN TAHUNAN MELALUI E - FILING PADA KPP PRATAMA SURABAYA SAWAHAN

Yang disiapkan dan disusun oleh:

Nama : **Juliani Tamara Sari**

NIM : **201610190511011**

Jurusan : **Perbankan dan Keuangan Program Diploma Tiga**

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 26 Oktober 2019 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Ahli Madya Ekonomi pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Susunan Tim Penguji:

Penguji I : **Dr. Wahyu Hidayat R., M.M.**

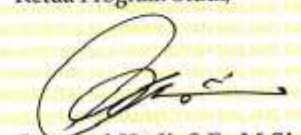
Penguji II : **Dra. Dwi Susilowati, M.M.**

Penguji III : **Dr. Idah Zuhroh, M.M.**

Penguji IV : **Dr. Sri Budi Cantika Yuli, S.E., M.M.**

1.   
2.   
3.   
4. 

  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis,  
Ketua Tim Penguji,  
**Dr. Idah Zuhroh, M.M.**

Ketua Program Studi,  
  
**Syamsul Hadi, S.E., M.Si.**



## PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama : Juliani Tamara Sari  
NIM : 201610190511011  
Program Studi : D-III Keuangan dan Perbankan  
Email : [juliani.tamara@gmail.com](mailto:juliani.tamara@gmail.com)

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi atau laporan tugas akhir ini adalah benar-benar hasil karya sendiri, baik isi dari sebagian maupun keseluruhannya, bukan pula hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil penjiplakan dari hasil karya orang lain.
2. Karya dan pendapat orang lain digunakan sebagai bahan referensi dalam penulisan ini, secara tertulis dan secara jelas dicantumkan sebagai bahan rujukan dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan di daftar pustaka.
3. Pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan atau ketidakbenaran maka saya bersedia menerima sanksi yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Malang, 26 Oktober 2019

Yang Membuat Pernyataan,



Juliani Tamara Sari



## UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Program Studi : Manajemen, Akuntansi, Ekonomi Pembangunan, D-III Perbankan dan Keuangan, Profesi Akuntansi  
Kampus III : Jl. Raya Tlogomas No.246 Telp. (0341) 464318-19 Faks. (0341) 460782 Malang 65144  
Email : webmaster@uim.ac.id website : http://www.uim.ac.id

### BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR

Panitia Ujian Tugas Akhir Program Diploma (D3) Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang pada :

Hari, Tanggal : Sabtu, 26 Oktober 2019  
Tempat : Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

Telah mengadakan Ujian Tugas Akhir atas nama mahasiswa :

Nama : Juliani Tamara Sari  
NIM : 201610190511011  
Program Studi : D-III Perbankan dan Keuangan  
Judul : ANALISIS KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DALAM  
PELAPORAN SURAT PEMBERITAHUAN TAHUNAN MELALUI E-  
FILING PADA KPP PRATAMA SURABAYA SAWAHAN

Dengan susunan penguji sebagai berikut :

No	Nama Dosen Penguji	Sebagai	Nilai	Tanda Tangan
1	IDA H ZUHROH, Dr., M.M.	Pembimbing I	82	
2	SRI BUDI CANTIKA YULI, S.E., M.M.	Pembimbing II	82	
3	WAHYU HIDAYAT RIAN TO, Drs., M.M., Dr	Penguji I	82	
4	DWI SUSILOWATI, Dra., M.M.	Penguji II	80	

019.371.5.108.3.4398148148148.62910.20191026.20191026

Nilai rata-rata : 81,5  
Dinyatakan : Lulus / ~~Tidak Lulus~~ (\*)  
Publikasi : ☐ Tidak Layak  
☐ Layak dipublikasikan di eprints.uim.ac.id  
☐ Layak dipublikasikan di student-research.uim.ac.id  
☐ Layak dipublikasikan di Jurnal Nasional/International

Malang, 26 Oktober 2019

Ketua Tim Penguji,

WAHYU HIDAYAT RIAN TO, Drs., M.M., Dr

Mengetahui,  
a.n. Dekan FEB UMM,  
Wakil Dekan I,

WIDAYAT, Dr. Drs., M.M.

Ketua Program Studi,

SYAMSUL HADI, S.E., M.Si

Keterangan : \*) Coret yang tidak perlu



PROGRAM STUDI D-III KEUANGAN & PERBANKAN  
FAKULTAS EKONOMI & BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

KARTU KENDALI BIMBINGAN TUGAS AKHIR

NAMA : Julianti Taimara Sari  
NIM : 201610190511011  
JUDUL TUGAS AKHIR : Analisis Kepatuhan WPOP dalam Pelaporan SPT tahunan  
melalui e-Filing pada KPP Pratama Surabaya Sanzahan  
BIMBINGAN MULAI :  
SELESAI :

No	Tanggal	Permasalahan	Paraf Pembimbing II
1	16/03-19	ACC Judul TA	leha
2	29/4/19	Revisi Rumusan, tujuan, manfaat peneliti	leha
		tambahkan peneliti terdahulu	
3		Revisi Metodologi peneliti	leha
4	13/4/19	Revisi Rumusan, tujuan	leha
		Revisi penulisan	
5		Draft Pustaka ?	leha
6	23/5/19	Revisi Draft pustaka	leha
		ACC proposal -> lanjutkan ke bab 4,5	
7	24/5/19	Revisi penelitian <sup>2</sup> , sumber, tabel	leha
		Lanjutan bab 4-5	
8	20/5/19	Revisi koreksi & perbaikan	leha
9	1/10/19	Levyhugi halam, daftar isi, tabel, gambar, abstrak	leha
10	1/10/19	ACC TA	leha

Catatan : Pembimbingan dilakukan minimal 8 kali

Malang, 16-Maret-2019

Menyetujui,  
Pembimbing II

*(Signature)*

(.....)





PROGRAM STUDI D-III KEUANGAN & PERBANKAN  
FAKULTAS EKONOMI & BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

KARTU KENDALI BIMBINGAN TUGAS AKHIR

NAMA : Juliani Tanuara Sari  
NIM : 201610190511011  
JUDUL TUGAS AKHIR : Analisis Kesehatan WPOP dalam pelaporan SPT Tahunan melalui e-Filing pada KPP Pratama Surabaya Sanzikan  
BIMBINGAN MULAI :  
SELESAI :

No	Tanggal	Permasalahan	Paraf Pembimbing I
1	16/03-19	ACC judul TA	
2	28/4-19	Langkah → metode analisis mengikuti rumusan masalah	
3	28/4/19	bagian rumus rumus pada TA metode	
4	28/4/19	Data → Dokumentasi → k. hipotesis interview → pembatas	
5	25/9/19	Redaksional kata pengantar	
6	28/9/19	pujian → untuk menguliskan hasil menyebutkan pada hasil	
7	01/9/19	Peristalsis → nama pengantar	
8	01/9/19	jenis gelar Analisis data → standar pengujian	
9		bagian kesimpulan	
10	02/9/19	revisi TA	

Catatan : Pembimbingan dilakukan minimal 8 kali

Malang, 16 - Maret 2019  
Menyetujui,  
Pembimbing I

(.....)



**TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DALAM  
PELAPORAN SURAT PEMBERITAHUAN TAHUNAN MELALUI  
E-FILING PADA KPP PRATAMA SURABAYA SAWAHAN**

**Juliani Tamara Sari**

Program Studi D3 Keuangan dan Perbankan  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Malang  
Jl. Raya Tlogomas No. 246 Malang  
Email : [juliani.tamara@gmail.com](mailto:juliani.tamara@gmail.com)

**ABSTRAK**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada saat lapor SPT tahunan melalui *e-filing*, hambatan Wajib Pajak serta cara mengatasinya, dari tahun 2016-2018 di Kantor Pelayanan Pajak Surabaya Sawahan. Metode yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif yang digunakan untuk menganalisis perkembangan tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi, serta kendala yang dihadapi pada saat lapor SPT Tahunan Pajak Penghasilan Orang Pribadi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Sawahan mengalami penurunan sebesar 6,9% pada tahun 2016-2017, dan mengalami penurunan kembali sebesar 6,4% pada tahun 2017-2018. Kendala lapor SPT Tahunan menggunakan *e-filing* yaitu kurangnya pemahaman tentang internet, rendahnya tingkat kesadaran dan pengetahuan wajib pajak, serta kesalahan persepsi wajib pajak. Solusinya dengan mengingatkan wajib pajak sebelum jatuh tempo dan mengadakan sosialisasi secara berkala tentang hal-hal yang terkait dengan perpajakan.

**Kata Kunci : E-filing, Pajak Penghasilan, Wajib Pajak Orang Pribadi**

# **THE IMPACT OF BILLING MEASURES ON LIQUIDATING OF TAX TAXES IN THE OFFICE OF TAX PRATAMA SURABAYA SAWAHAN**

Juliani Tamara Sari  
Program Studi D3 Keuangan dan Perbankan  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Malang  
Jl. Raya Tlogomas No. 246 Malang  
Email : [juliani.tamara@gmail.com](mailto:juliani.tamara@gmail.com)

## **ABSTRACT**

The purpose of this study is to determine level compliance of individual taxpayers at the annual SPT report through e-filing, taxpayer obstacles and how to overcome them, from 2016 to 2018 at the Surabaya Sawahan Tax Office. The method used is descriptive quantitative to analyze the development of level compliance of individual taxpayers, as well as the obstacles faced when reporting the annual personal income tax return. The result indicates that the level of compliance of individual taxpayers at the Surabaya Sawahan Tax Office decreased 6.9% in 2016-2017, and decreased again 6.4% in 2017-2018. Obstacles to reporting the Annual Tax Return using e-filing include a lack of understanding of the internet, low levels of awareness and knowledge of taxpayers, and misperceptions of taxpayers. The solution is reminded taxpayers before maturity and makes regular socialization and education about taxation.

**Keywords: E-filing, Tax Income, Personal Taxpayers.**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis sampaikan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat rahmat, taufiq dan hidayah-Nya yang senantiasa memberikan kemudahan dan kelancaran bagi penulis untuk menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini dengan baik, yang berjudul Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan Melalui *e-Filing* Pada Kpp Pratama Surabaya Sawahan.

Laporan ini disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai Derajat Ahli Madya Ekonomi, jenjang pendidikan Diploma III pada jurusan D-III Keuangan dan Perbankan Universitas Muhammadiyah Malang. Dalam penulisan penulis banyak diberikan masukan serta motivasi dalam menyusun laporan ini oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Fauzan, M.Pd. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang.
2. Ibu Dr. Idah Zuhroh, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang
3. Bapak Syamsul Hadi, S.E., M.Si, selaku Ketua Program Studi D-III Keuangan dan Perbankan.
4. Ibu Dosen Pembimbing I Dr. Idah Zuhroh, MM dan Ibu Dosen Pembimbing II Dr. Sri Budi Cantika Yuli, MM
5. Bapak Yunan Syaifullah, SE., M.Sc, Selaku Dosen Wali serta seluruh staf Universitas Muhammadiyah Malang
6. Bapak Agustinus Dicky Haryadi selaku kepala Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surabaya Sawahan, serta seluruh pegawainya yang telah berbaik hati memberikan dukungan baik secara moril maupun materi.
7. Seluruh teman-teman yang telah memberikan semangat dan motivasi serta banyak membantu selama penyusunan laporan ini hingga selesai.
8. Ucapan terima kasih secara khusus penulis sampaikan kepada orang tua dan keluarga tercinta yang tidak henti-hentinya melimpahkan doa dan selalu memberikan semangat sehingga saya bisa sampai pada posisi sekarang ini.



Penulis menyadari bahwa tidak ada yang sempurna di dunia ini oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dalam laporan tugas akhir ini sehingga kedepannya menjadi lebih baik lagi. Besar harapan penulis semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua yang menggunakannya.

Malang, 01 Oktober 2019  
Penulis



Juliani Tamara Sari  
201610190511011

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>BERITA ACARA .....</b>	<b>v</b>
<b>KARTU KENDALI .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Batasan Masalah .....	3
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	3
1. Tujuan Penelitian.....	3
2. Manfaat Penelitian.....	3
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>5</b>
A. Penelitian Terdahulu.....	5
B. Teori dan Kajian Pustaka.....	7
1. Definsi Pajak.....	7
2. Fungsi Pajak.....	8
3. Pengelompokan Pajak.....	8
4. Sistem Pemungutan Pajak.....	9
5. NPWP .....	9
6. Wajib Pajak.....	10
7. Definisi Kepatuhan Wajib Pajak.....	11

8. Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) .....	11
9. E-Filing .....	12
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>15</b>
A. Lokasi Penelitian .....	15
B. Jenis Penelitian .....	15
C. Teknik Pengumpulan Data .....	15
D. Teknik Analisis Data .....	17
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>18</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	18
1. Gambaran Umum Dan Lokasi Penelitian.....	18
2. Visi dan Misi KPP Pratama Surabaya Sawahan.....	18
3. Motto KPP Pratama Surabaya Sawahan.....	19
4. Logo Kantor Pelayanan Pajak Pratama.....	19
5. Struktur Organisasi.....	20
B. Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	22
1. Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam pelaporan SPT Tahunan menggunakan e-filing .....	22
2. Kendala yang mempengaruhi tingkat kepatuhan penyampaian SPT Tahunan menggunakan e-filing .....	28
3. Contoh Hambatan Wajib Pajak .....	29
4. Upaya-upaya yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surabaya Sawahan dalam mengatasi masalah kendala atau hambatan .....	30
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>32</b>
A. Kesimpulan .....	32
B. Saran .....	32
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>34</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>35</b>



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi Terdaftar dan Efektif .....	23
Tabel 4.2 Penerimaan SPT Tahunan PPh Orang Pribadi Pada KPP Pratama Surabaya Sawahan.....	24
Tabel 4.3 Peningkatan Penerimaan ( <i>realisasi</i> ) SPT Tahunan PPh Orang Pribadi pada KPP Pratama Surabaya Sawahan .....	24
Tabel 4.4 Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam menyampaikan SPT Tahunan PPh Orang Pribadi.....	26
Tabel 4.5 Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WP OP) .....	27



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 4.1 Logo Kantor Pelayanan Pajak Pratama .....	19



## DAFTAR PUSTAKA

- Astuti, I. 2013. Analisis Penerapan E-Filing Sebagai Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gresik Utara. *Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta*.
- Dewi, F. 2014. Evaluasi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan Tahun Pajak 2011-2013 di KPP Pratama Purworejo. *Skripsi. Universitas Yogyakarta*.
- [https://id.wikipedia.org/wiki/Kantor\\_Pelayanan\\_Pajak](https://id.wikipedia.org/wiki/Kantor_Pelayanan_Pajak)  
(Diakses pada 24 April 2019)
- <https://www.online-pajak.com/e-filing>  
(Diakses pada 24 April 2019)
- Mardiasmo. (2018). *Perpajakan*. Yogyakarta: Andi.
- Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-41/PJ/2015 Tentang Pengamanan Transaksi Elektronik Layanan Pajak Online.
- Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-06/PJ/2018 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor Per-41/Pj/2015 Tentang Pengaman Transaksi Elektronik Layanan Pajak Online.
- Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 210 /PMK.01/2017 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak.
- Republik Indonesia. 2007. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan.
- Suandy, E. (2017). *Perencanaan Pajak* (6th ed.) Jakarta: Salemba Empat.
- Suprapti, E & Setyawan, S (2017). *Buku Ajar Perpajakan*. Malang: Universitas Muhammadiyah Malang.
- Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak nomor SE-06/PJ/2017 Tentang Strategi Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Dan Penetapan Target Rasio Kepatuhan Wajib Pajak.
- Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak nomor SE-18/PJ.22/2006 Tentang Tindak Lanjut Key Performance Indicator (KPI) Direktur Jenderal Pajak.



## Juliani Tamara Sari TA

### ORIGINALITY REPORT

17%

SIMILARITY INDEX

17%

INTERNET SOURCES

9%

PUBLICATIONS

13%

STUDENT PAPERS

### PRIMARY SOURCES

1

[eprints.uny.ac.id](http://eprints.uny.ac.id)

Internet Source

8%

2

[ejournal.uika-bogor.ac.id](http://ejournal.uika-bogor.ac.id)

Internet Source

6%

3

[www.scribd.com](http://www.scribd.com)

Internet Source

2%

4

[www.proscg.com](http://www.proscg.com)

Internet Source

2%

Exclude quotes On

Exclude bibliography On

Exclude matches < 2%